



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Dificultades administrativas y calidad de los registros del
Seguro Integral de Salud en el Hospital Cayetano
Heredia, 2016.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Br. Torres Liñán, María Lily

ASESOR:

Dr. Guizado Oscco, Felipe

SECCIÓN

Ciencias Administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dificultad Administrativa y Calidad de los Registros

PERÚ - 2016

Página del Jurado

Dr. Carlos Sotelo Estacio
Presidente

Dra. Nancy Elena Cuenca Robles
Secretario

Dr. Felipe Guizado Oscoco
Vocal

Dedicatoria

Para Abel, Fiorella, Kevin, Samantha, Anita y
a todos mis seres queridos

Agradecimiento

A los asesores tutoriales de Tesis, Asesor metodológico de la UCV modeladores que hicieron realidad este proyecto, a mi familia por brindarme su apoyo y comprensión en este reto, a mis compañeros de estudio de la Maestría, a mis compañeros de trabajo del HCH por aportar al enriquecimiento de los temas tratados en este estudio.

Declaración jurada

Yo, TorresLiñán, María Lily, estudiante del Programa de Maestría de Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 07174791 con la tesis titulada “Percepción sobre dificultades administrativas y calidad de los registros del Seguro Integral de Salud en el Hospital Cayetano Heredia, 2016” declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima Norte, 02 de setiembre del 2016

Firma.....

Br. Torres Liñán, María Lily

DNI: 07174791

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presentamos ante ustedes la Tesis titulada “Percepción sobre dificultades administrativas y calidad de los registros del Seguro Integral de Salud en el Hospital Cayetano Heredia, 2016”, la misma que someto a vuestra consideración esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Grado de Magister en Gestión Pública. Los contenidos que se desarrollan son:

I: Introducción: En esta parte se hace una panorámica sobre el tema planteándose la situación problemática y la intencionalidad del proyecto de investigación manifestada en los objetivos. Como marco teórico se narran los antecedentes y el marco teórico.

.II: Marco Metodológico: En esta parte se precisa el tipo de investigación, diseño, variables y su operacionalización, se precisan los métodos y técnicas de obtención de datos, se define la población y se determina la muestra. Por último se señala el tipo de análisis de los datos.

III: Resultados: Los resultados se presentan de acuerdo a los objetivos propuestos, para ello se utilizaron gráficos y tablas donde se sistematizaron los datos obtenidos en la investigación.

IV: Discusión: Se comparan los resultados obtenidos con otros obtenidos por otros investigadores, citados en los antecedentes

V: Conclusiones: Se sintetizan los resultados y se formulan a manera de respuestas a los problemas planteados en la introducción.

VI: Recomendaciones: Emergen de las discusiones del estudio. Están orientados a las autoridades del sector y también a los investigadores sobre temas que continuarían en esta temática.

VII: Referencias Bibliográficas contiene la lista de todas las citaciones contenidas en el cuerpo de la tesis.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Br. Torres Liñán, María Lily

Índice

| | |
|--|-----------|
| Página del jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaración jurada | v |
| Presentación | vi |
| Índice | vii |
| Resumen | viii |
| Abstract | xiv |
| I. Introducción | 15 |
| 1.1 Antecedentes | 16 |
| 1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística | 23 |
| 1.3 Justificación | 34 |
| 1.4 Problema | 35 |
| 1.5 Hipótesis | 36 |
| 1.6 Objetivos | 37 |
| II. Marco metodológico: | 40 |
| 2.1. Variables | 41 |
| 2.2. Operacionalización de variables | 42 |
| 2.3. Metodología | 43 |
| 2.4. Tipos de estudio | 43 |
| 2.5. Diseño | 43 |
| 2.6. Población, muestra y muestreo | 44 |

| | |
|---|----|
| 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 44 |
| 2.8. Métodos de análisis de datos | 45 |
| III. Resultados | 46 |
| 3.1. Descripción de resultados. | 47 |
| 3.2. Contraste de hipótesis | 51 |
| IV. Discusión | 71 |
| V. Conclusiones | 75 |
| VI. Recomendaciones | 77 |
| VII. Referencias bibliográficas. | 79 |
| VIII. Apéndices | 83 |
| Matriz de consistencia | |
| Base de datos | |
| Instrumento | |
| Certificado de validez de contenido del instrumento | |
| Autorización institucional de trabajo de investigación | |

Lista de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Definición operacional de las variables Dificultades administrativas y de la Calidad de los registros. | 38 |
| Tabla 2. Frecuencias de las categorías de la variable Calidad de registros. | 47 |
| Tabla 3. Frecuencias de las categorías de las dimensiones de la variable Calidad de registros. | 48 |
| Tabla 4. Frecuencias de las categorías de las dimensiones de la variable Calidad de registros. | 49 |
| Tabla 5. Frecuencias de las categorías de la variable dificultades administrativas | 51 |
| Tabla 6. Prueba de independencia de X^2 para el contraste entre las frecuencias de la variable dificultades administrativas y Calidad del registro del seguro integral de salud (SIS) en el Hospital Cayetano Heredia. | 52 |
| Tabla 7. Cálculo de eta (η) para determinar el porcentaje de influencia de la variable dificultades administrativas en la Calidad del registro del seguro integral de salud (SIS) en el Hospital Cayetano Heredia. | 53 |
| Tabla 8. Frecuencias de las categorías de la dimensión 1: Identificación y la variable Dificultades administrativas. | 54 |
| Tabla 9. Prueba de independencia de X^2 para el contraste entre las frecuencias de la variable dificultades administrativas y la dimensión identificación de la Calidad del registro del seguro integral de salud (SIS) en el Hospital Cayetano Heredia. | 55 |
| Tabla 10. Cálculo de eta (η) para determinar el porcentaje de influencia de la variable dificultades administrativas en la dimensión identificación de la Calidad del registro del seguro integral de salud (SIS) en el Hospital Cayetano Heredia. | 56 |
| Tabla 11. Frecuencias de las categorías de la dimensión 2: almacenamiento y la variable Dificultades administrativas. | 57 |

| | |
|--|----|
| Tabla 12. Prueba de independencia de X^2 para el contraste entre las frecuencias de la variable dificultades administrativas y la dimensión almacenamiento de la Calidad del registro del seguro integral de salud (SIS) en el Hospital Cayetano Heredia | 58 |
| Tabla 13. Cálculo de eta (η) para determinar el porcentaje de influencia de la variable dificultades administrativas en la dimensión almacenamiento de la Calidad del registro del seguro integral de salud (SIS) en el Hospital Cayetano Heredia. | 58 |
| Tabla 14. Frecuencias de las categorías de la dimensión 3: protección y la variable Dificultades administrativas. | 59 |
| Tabla 15. Prueba de independencia de X^2 para el contraste entre las frecuencias de la variable dificultades administrativas y la dimensión protección de la Calidad del registro del seguro integral de salud (SIS) en el Hospital Cayetano Heredia | 60 |
| Tabla 16. Cálculo de eta (η) para determinar el porcentaje de influencia de la variable dificultades administrativas en la dimensión protección de la Calidad del registro del seguro integral de salud (SIS) en el Hospital Cayetano Heredia. | 61 |
| Tabla 17. Frecuencias de las categorías de la dimensión 4: recuperación y la variable Dificultades administrativas. | 62 |
| Tabla 18. Prueba de independencia de X^2 para el contraste entre las frecuencias de la variable dificultades administrativas y la dimensión recuperación de la Calidad del registro del seguro integral de salud (SIS) en el Hospital Cayetano Heredia | 63 |
| Tabla 19. Cálculo de eta (η) para determinar el porcentaje de influencia de la variable dificultades administrativas en la dimensión recuperación de la Calidad del registro del seguro integral de salud (SIS) en el Hospital Cayetano Heredia. | 64 |
| Tabla 20. Frecuencias de las categorías de la dimensión 5: retención y la variable Dificultades administrativas. | 65 |

| | |
|---|----|
| Tabla 21. Prueba de independencia de X^2 para el contraste entre las frecuencias de la variable dificultades administrativas y la dimensión retención de la Calidad del registro del seguro integral de salud (SIS) en el Hospital Cayetano Heredia | 66 |
| Tabla 22. Cálculo de eta (η) para determinar el porcentaje de influencia de la variable dificultades administrativas en la dimensión retención de la Calidad del registro del seguro integral de salud (SIS) en el Hospital Cayetano Heredia. | 67 |
| Tabla 23. Frecuencias de las categorías de la dimensión 6: disposición y la variable Dificultades administrativas. | 68 |
| Tabla 24. Prueba de independencia de X^2 para el contraste entre las frecuencias de la variable dificultades administrativas y la dimensión disposición de la Calidad del registro del seguro integral de salud (SIS) en el Hospital Cayetano Heredia | 69 |
| Tabla 25. Cálculo de eta (η) para determinar el porcentaje de influencia de la variable dificultades administrativas en la dimensión disposición de la Calidad del registro del seguro integral de salud (SIS) en el Hospital Cayetano Heredia. | 70 |

Lista de figuras

| | |
|---|----|
| Figura 1. Aspectos básicos de las fases de la administración. | 21 |
| Figura 2. Significados de los Recursos Humanos como gestión de personas o gestión del talento humano. | 26 |
| Figura 3. Factores de control de los registros. | 28 |
| Figura 4. Desagregado de las etapas del flujo de la gestión de los registros de acuerdo a la normatividad ISO 9001. | 29 |
| Figura 5. Síntesis de los beneficios de un buen control de registros. | 30 |
| Figura 6. Contraste de recuperación de datos y recuperación de información. | 32 |
| Figura 7. Distribución de las frecuencias de las categorías de la variable dificultades administrativas | 47 |
| Figura 8. Frecuencias de las categorías de la variable Calidad de registros. | 48 |
| Figura 9. Frecuencias de las categorías de las dimensiones de la variable Calidad de registros. | 50 |

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de las dificultades administrativas en la calidad de los registros del seguro integral de salud (SIS) en el Hospital Cayetano Heredia.

Fue una investigación básica, descriptiva, con diseño no experimental. La población fue igual a la muestra, teniendo un total de 80 personas encuestadas. Para el análisis de los datos se usó estadística descriptiva y para la prueba de hipótesis se empleó la prueba no paramétrica de Chi Cuadrado (X^2) a un nivel de significación de 0.05.

Las dificultades administrativas influyen significativamente ($p=0.034<0.05$) en un 10,99% en la calidad de los registros del seguro integral de salud (SIS) en el Hospital Cayetano Heredia. Así como también influyen significativamente ($p=0.018<0.05$) en un 7.03%, en la dimensión identificación de la calidad de los registros del (SIS) También influyen significativamente ($p=0.014<0.05$) en un 28.64%, en la dimensión almacenamiento. También lo hacen significativamente ($p=0.019<0.05$) en un 12.76%, en la dimensión protección. Además influyen significativamente ($p=0.000<0.05$) en un 20.81% en la dimensión recuperación. Teniendo un resultado similar ($p=0.000<0.05$) en un 20.71% en la dimensión retención. Finalmente influyen significativamente ($p=0.006<0.05$) en un 13,46% en la dimensión disposición de la calidad de los registros del seguro integral de salud (SIS) en el Hospital Cayetano Heredia.

Palabras clave: Calidad de los registros del SIS, Dificultades administrativas. Sistema Integral de Salud.

Abstract

The research aimed to determine the influence of the administrative difficulties in the quality of the records comprehensive health insurance (SIS) in the Cayetano Heredia Hospital.

It was a basic, descriptive, non-experimental research design. The population was equal to the sample, with a total of 80 people surveyed. For data analysis was used descriptive statistics and hypothesis testing nonparametric chi-square test (X^2) was used at a significance level of 0.05.

Administrative difficulties affect significantly ($p = 0.034 < 0.05$) in a 10.99% in the quality of the records comprehensive health insurance (SIS) in the Cayetano Heredia Hospital. And also significantly influence ($p = 0.018 < 0.05$) in a 7.03% in the identification dimension of quality records (SIS) Also influence significantly ($p = 0.014 < 0.05$) in a 28.64% in the storage dimension. So do significantly ($p = 0.019 < 0.05$) in a 12.76%, protection dimension. Also significantly affect ($p = 0.000 < 0.05$) in a 20.81% recovery dimension. Having a similar result ($p = 0.000 < 0.05$) in a 20.71% retention dimension. Finally influence significantly ($p = 0.006 < 0.05$) 13.46% in the provision of quality records comprehensive health insurance (SIS) in the Cayetano Heredia Hospital dimension.

Keywords: Quality of SIS records, administrative difficulties. Integral Health System.